

From 5.1, 2, e 5.1, 2, e <5.1, 2, e @amsterdam.nl>
Subject **Aantekeningen meeting 5.1, 2, e incl dienstverlening 2 mei**
To 5.1, 2, e 5.1, 2, e <5.1, 2, e @amsterdam.nl>
Date May 2, 2024 at 8:51:29 PM CEST

Gesprek 5.1, 2, e 2 mei – INSTRUMENT INCLUSIEVE DIENSTVERLENING

We zouden graag verder praten om het te hebben over hoe dit er dan concreet uit zou zien/wat het concreet zou betekenen. Gaat het bv om pilot testing. Op welke punten/thema's precies, en wat betekent dat dan voor de directies die we hiervoor gaan benaderen? Wat wordt de afbakening? We willen kijken naar de verschillende aspecten van dienstverlening. Zoals de dienstverlening aan de burger die direct contact heeft met de organisatie, maar ook de impact van diensten die we verlenen op de burger die meer raken aan het systeem (denk aan participatie). Wat betekent dit voor de uitwerking van de tool?

- > wat betekent het concreet? (wat zou de pilot testing precies inhouden)
- > hebben jullie dit eerder gedaan?
- > wat verwacht movisie dat ze van ons nodig heeft?
- > hoe groot denkt zij dat de opdracht is?
- > wat wordt de afbakening?
- > welke directies /vormen van dienstverlening?
- > op welk moment wil je instappen in een proces?

2 smaken.

1. Één tool voor alle organisatieonderdelen die ze zelf kunnen gaan vormgeven
2. Verschillende tools voor verschillende organisatieonderdelen op maat

Hoe ziet de pilot eruit

In pilot wel begeleiding bieden aan de organisatieonderdelen/directies. Je test dan als het ware ook je instrument uit. Streven is dat dienstverleners erna het zelfstandig kunnen.

In de pilot in beeld brengen; hoe doen ze het, ervaringen in beeld brengen.

Resultaat: **Procesevaluatie, sluit het aan bij hoe mensen werken?**

In een pilot testen dat je het instrument ook daadwerkelijk gaat gebruiken

1. Instrument = Analyse van je organisatie waar je risico's zitten; risico taxatie model. Waar zitten risico's in je organisatie op ongelijke behandeling.
2. Op basis van risico taxatie plan leren maken om die ongelijke behandeling tegen te gaan/minimaliseren. Vanuit daar kijken: waar moet je mee aan de slag. Dus wat je zou kunnen aanpassen in je processen of in je eigen instrumenten/systemen die je gebruikt.

Of misschien komt er wel uit dat je aanvullend met trainingen moet doen.

Dan weet je ook welke interventies je verder moet inzetten en waar je aan moet gaan sleutelen.

3. Daarmee aan de slag betekent het ook uitvoeren. Zou Interessant zijn om dat juist ook in de pilot te volgen. Dus als het proces of een instrument is aangepast checken: hoe goed is het dan gedaan? Je moet met het instrument kunnen bijhouden hoe het verloopt/of het succesvol is en of het goed gaat. Dan moet je het ook bij kunnen stellen. Plannetje op interventies die komt-> movisie check op dat plannetje & uitvoering ervan. Dat movisie dat nauw in de gaten kunnen houden ook voor evaluatie aan het eind.

- bestaat dus uit Verschillende fases

Wellicht het interventie gedeelte met andere partij samen doen?

Dus wat uit dat risico taxatie komt -> komt plan uit (x en x gebeuren) -> deze en deze interventies zijn er. Welke interventies juist inzetten? = andere specialist aanhaken. Want die interventies moeten wellicht op maat/speciale expertise per directie/organisatieonderdeel. movisie dan weer op achtergrond betrokken houden en bijhouden hoe dat verloopt.

--> wbt maatwerk per directie. Bv wel directie marktverkenning laten doen. Maar movisie wel laten meekijken hoe die marktverkenning plaatsvindt. Dus welke vragen uitgevraagd & movisie bij gespreken zodat doorgevraagd kan worden op punten die niet vanzelfsprekend zijn voor die directie die hier nodig zijn. En of de juiste expertise aan tafel zit etc.

Soms ook geen interventies; maar kwestie van bv werkgroepje samen te stellen in de organisatie die aan de slag gaat om te veranderen. En andere meer pasklare interventies.

Utrecht wel onderzoek gedaan maar nog niet aan de slag met verbetering.

Afbakening/welke directies

Ga je het uittesten bij een afdeling die al een stukje verder is? Die al zo'n instrument willen?

Als je het gaat testen bij afdelingen die nog denken dat ze geen vooroordelen hebben etc. en het niet nodig hebben.

Je moet naar je eigen organisatie en collega's willen kijken. Zover zijn dat je hier tijd aan gaat besteden.

Je moet iets van bereidheid hebben.

-> misschien juist inzetten als stukje bewustwording binnen de directie.

-> kanttekening kan erbij. Bv bij Risico taxatie maken, dat medewerkers zeggen; die gegevens geef ik gewoon niet. Belangrijk dat de opdracht duidelijk is en directies ook echt gewoon kunnen zeggen/mandaat hebben om te zeggen dit moet gewoon gebeuren. Ongeacht directies contracteren op dit problemen.

Eventueel blijkt uit evaluatie van het proces dat een directie waar wat meer weerstand zit juist tegen andere dingen aanloopt dan bij directie die al wat verder is.

Wanneer is het een geschikte directie/partij?

--Minder geformaliseerde processen zijn interessant. Geformaliseerd minder interessant, waar je weinig zeggenschap over hebt (uitschrijven parkeerticket, paspoort uitgifte).

--Beslissingen die voor mensen echt groot verschil kunnen maken, maar waarbij vaak de beslissing afhankelijk is van één ambtenaar. Indicatie stellingen.

1. Werk & inkomen interessant. Bijstand. Hoe doen we die controle zo dat we de meeste fraudeurs vangen. Daarop is altijd neiging om etnisch profileren= groot risico. Ook begeleiding naar werk; eerder onderzoek over statushouders specifiek, dat dat automatisch naar mannen ging ipv vrouwen. Heel veel stereotypering in die begeleiding, vooral op gender. 'we gaan hoofd van gezin aan baan helpen'. Intersectioneel interessant. Stereotyperingen over vluchtelingenachtergrond, moslimachtergrond, gender, die door elkaar lopen.

WMO loket. Aanvragen van voorzieningen voor in huis. Vaak maar 1 ambtenaar die die beslissing maakt of je aanpassing mag in huis.

- Verhuizingstoelage
- Hulp in huis

2. Toezichthouders (ook gem. Utrecht onderzoek op gedaan> lijkt op politie). Kwetsbare groep voor institutioneel racisme. Stereotyperingen over orde, wanorde, chaos, criminaliteit. Werken met bepaalde systematiek of juist gebrek daaraan. je komt eigenlijk vooral uit verwacht **5.1, 2, e** op dat er meer systematiek nodig is.

3. Participatie.

Neem je iedereen even gelijk mee. Informeer je iedereen op dezelfde manier.

Wie nodig je uit naar bewonersbijeenkomsten. Hoe zorg je ervoor dat je iedereen even goed meeneemt.

Weet jij als burger op tijd genoeg dat dit invloed op jou heeft.

Bezwaarschriften (bestemmingsplannen) etc hoe ga je daarmee om.

Ondersteuning op startende ondernemingen. Directie EZC?=checken

Dingen waar je subsidie op kan krijgen-> blik op; oh dit is een kansrijke ondernemer. En dit niet.

Expat beleid & woningen toewijzen. Wie wijs je wel en niet een woning toe.

Kosten/tijd

Movisid brengt in beeld

Wanneer mee starten

Hoelang

Kosten

Hoe wordt het verder bestendigd?

Movisie die monitoring kan inbouwen? Of andere partij die dit kan blijven doen? Denkt mobilair ook over na.

Maatschappelijk goed

Kennis die movisie ontwikkeld moet ook weer ergens vrij beschikbaar zijn.

Geen eigendom van iemand, kennis moet blijven stromen.

Komen we vaak wel uit.

Misschien samenwerking opzoeken met andere gemeente die dit ook zou willen.